Cisco Customer Experience



El objetivo de Customer Experience es estar a su lado en todo momento

Lo ayudamos a aprovechar al máximo sus tecnologías Cisco con nuestro Portafolio de Customer Experience basado en inteligencia colaborativa, un enfoque único que combina experiencia, buenas prácticas y conocimiento de cada paso del ciclo de vida.

Los líderes informáticos y empresariales se enfrentan a una presión constante por cumplir las metas

- Cambiar de rumbo rápidamente para capitalizar oportunidades — 71 % — Velocidad insuficiente
- Crecer a pesar de los obstáculos — 61 % — Mayor complejidad
- Innovar más rápidamente y con menor riesgo — 93 % — Falta de aptitudes adecuadas

Barreras

Nuestro enfoque para impulsar los resultados comerciales

- Minimizar el riesgo
- Hacer posible la transformación
- Generar valor más rápidamente

Reinventamos la experiencia de nuestros clientes a lo largo de su recorrido tecnológico

- Desarrollo de una hoja de ruta estratégica
- Clientes
- Optimización e innovación continuas
- Aprendizaje, implementación y adopción

Resultados para los clientes

- Éxito en la experiencia del cliente a lo largo del ciclo de vida
- Inteligencia colaborativa
- CX Cloud

Portafolio de Customer Experience
Genera resultados comerciales

Respaldar	Orientar	Operar
Solution Support Smart Net Total Care Software Support	Servicios críticos para el negocio (BCS)	Comunicaciones unificadas como servicio para detección y respuesta administradas con tecnología de Cisco UCM Cloud

CX Cloud

- Solución de Success Tracks — Asistir: Plantillas de soluciones de servicios avanzados (descripciones de servicios)
- DevNet Marketplace — Equipar: Aprendizaje de Cisco | Certificaciones de Cisco | DevNet

Servicios de respaldo

Cobertura técnica de expertos de categoría mundial para soluciones, software y hardware. Aumente la confiabilidad, reduzca el riesgo y alcance sus objetivos informáticos y empresariales más rápidamente.

- Cisco® Solution Support
- Cisco Software Support
- Cisco Smart Net Total Care®

- Más de 11 000 ingenieros
- Más de 10 000 CCIE en empresas asociadas
- 2,2 millones de casos anuales
- Más de $18 500 millones de repuestos en nuestro inventario

Respaldo para soluciones

Asistencia y coordinación para entornos con múltiples productos de distintos proveedores

Punto de contacto principal para productos de Cisco y de nuestros partners de Solution Support Alliance

- 213 % de retorno en la inversión en servicio1
- 44 % menos tiempo para resolver problemas complejos en comparación con el soporte de productos2

BCS

Presentamos los Servicios críticos para el negocio

Expertos de confianza respaldados por los conocimientos y las herramientas de análisis y automatización necesarios para crear entornos informáticos adaptables y con recuperabilidad, capaces de transformar la empresa.

Orientación a lo largo del ciclo de vida de la tecnología	Compromiso continuo	Valor para los roles clave del equipo de informática
Procedimientos recomendados en cada paso, desde la evaluación hasta la transformación	Recomendaciones proactivas de expertos basadas en datos	Arquitectos, ingenieros, NetOps, SecOps y DevOps

Inteligencia colaborativa

Disponible de Cisco y sus partners

CX Cloud y Success Tracks

Genere valor más rápidamente de la mano de una experiencia digital personalizada

CX Cloud
basado en inteligencia colaborativa

- Telemetría
- IA y aprendizaje automático
- Casos prácticos
- Aprendizaje contextual
- Experiencia digital

Soluciones
Sucess Tracks para acelerar cada paso del ciclo de vida

- Ciclo de vida
- Recursos y cobertura
- Conocimiento
- Asesorías
- Casos

DevNet Marketplace
API, automatización y Ecosystem Exchange

DevNet Marketplace

Una plataforma para exhibir y escalar innovaciones que utilizan DevNet y las API de Cisco

API — Automatización — Ecosystem Exchange

Cisco CX ofrece resultados empresariales

- Generar valor más rápidamente: 66 % menos tiempo de salida al mercado; 262 % de retorno de la inversión en 5 años
- Hacer posible la transformación: 50 % más transformaciones exitosas; 74 % menos tiempo de inactividad
- Minimizar el riesgo: 75 % de reducción en la duración de las interrupciones; 50 % menos tiempo para resolver problemas

Operar

Servicios administrados de Cisco
Administración de operaciones basada en los resultados

Comunicaciones unificadas como servicio (UCaaS) para detección y respuesta administradas, con tecnología de Cisco UCM Cloud

- Redes
- Colaboración
- Seguridad
- Centros de datos

- 2200 especialistas de categoría mundial
- 175 países en todo el mundo
- 2,3 millones: Más de 2,3 millones de dispositivos y terminales administrados
- 53 % de nuestros clientes están en la lista de las Fortune 500
- 91 % de renovación de clientes en 2019

Soporte

Servicios avanzados

Resultados: generación de valor más rápida con menor riesgo

Planificación y diseño
- Estrategia y plan de transformación
- Requisitos del caso de uso
- Arquitectura y diseño de la solución
- Estrategia y plan de implementación y prueba
- Gestión de riesgos

Implementación
- Oficina de administración del programa/de la arquitectura (PMO/AMO)
- Implementación
- Migración
- Validación de la solución
- Automatización
- Servicios de campo

Soluciones multidominio y de tecnologías emergentes

Equipar

Éxito con DevNet y el ecosistema de experiencia del cliente

- Comunidades de desarrolladores
- API, apps y herramientas de cocreación
- Tarjetas de capacitación y certificaciones profesionales
- Capacitación basada en roles para CX (CSM, CSE, renovaciones)
- Capacitación sobre productos (bibliotecas en línea, laboratorios virtuales, capacitación guiada por instructores)
- Planificación de currículos y aprendizaje a medida

Profesionales certificados por Cisco...

- El 80 % ... generan confianza y credibilidad
- El 78 % ... son más exitosos

Hable con un experto

- Colombia • Juan Arbelaez - juarbela@cisco.com
- Chile • Simon Azaharvich - sazaharv@cisco.com